

**Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента
«Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»**

ПСК-15-26

УТВЕРЖДАЮ

**Руководитель ОС ИСМ
«ЦССК «Интерэкомс»**

_____ **А.Ю. Тверской**

«31» августа 2026 г.

ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества

**УПРАВЛЕНИЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМИ СОБЫТИЯМИ
ИЛИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ**

Издание 1

**Москва
2026 г.**

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 2
---	----------------------------------

© «ЦССК «Интерэкомс»

Настоящая процедура не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована или распространена в качестве официального издания без разрешения высшего руководства «Центра сертификации систем качества «Интерэкомс».

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 3
---	----------------------------------

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины, определения и сокращения	5
3.1 Термины и определения.....	5
3.2 Сокращения.....	5
4. Общие положения	6
5. Выявление чрезвычайного события и первичные действия	6
6. Оценка риска и принятие решения	7
7. Действия при чрезвычайном событии, влияющем на сертифицированную организацию	7
7.1 Сбор и анализ информации	7
7.2 Выбор варианта дальнейших действий	8
7.3 Временные альтернативные методы оценки	8
8. Организация и проведение удаленной оценки	9
8.1 Условия применимости удаленной оценки	9
8.2 Подготовка удаленной оценки	9
8.3 План удаленной оценки	9
8.4 Методы и техники удаленной оценки	10
8.5 Программные средства, конфиденциальность и защита информации.....	10
8.6 Действия при технических сбоях.....	10
8.7 Документирование результатов	10
9. Особенности изменения сроков аудитов и сертификационного цикла	11
9.1 Первый инспекционный аудит.....	11
9.2 Последующие инспекционные аудиты	11
9.3 Ресертификационный аудит	11
10. Чрезвычайное событие, влияющее на деятельность ОС ИСМ	11
11. Чрезвычайное событие, влияющее на орган по аккредитации	12
12. Информирование и взаимодействие с органом по аккредитации	12
13. Ответственность и полномочия	13
14. Управление записями и хранение информации	13
15. Анализ результативности и актуализация процедуры.....	14
Приложение 1. Форма первичного уведомления о чрезвычайном событии	15
Приложение 2. Карта оценки риска.....	16
Приложение 3. Перечень информации, запрашиваемой у сертифицированной организации	17
Приложение 4. Матрица принятия решений	18
Приложение 5. Форма плана удаленной оценки	19
Приложение 6. Журнал чрезвычайных событий и принятых решений	20
Приложение 7. Форма решения по чрезвычайному событию	21
Лист ознакомления с документом	22

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 4
---	----------------------------------

ПРОЦЕДУРА

Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами

ПСК-15-26, Издание 1

Утверждена и введена в действие Приказом от «31» августа 2026 г. № 6

Дата введения: 31.08.2026

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура устанавливает порядок действий Органа по сертификации интегрированных систем менеджмента «Центр сертификации систем качества «Интерэкомс» (далее – ОС ИСМ) при возникновении чрезвычайных событий или обстоятельств, способных повлиять на проведение аудитов, сертификационный цикл, действительность сертификатов, деятельность сертифицированных организаций, деятельность ОС ИСМ либо взаимодействие ОС ИСМ с органом по аккредитации.

Процедура предназначена для обеспечения обоснованного, единообразного и прослеживаемого принятия решений, сохранения доверия к сертификации, непрерывности критически важных процессов ОС ИСМ и своевременного восстановления обычного порядка аудита и сертификации после прекращения действия чрезвычайных обстоятельств.

Требования настоящей процедуры применяются ко всем работам по сертификации систем менеджмента, выполняемым ОС ИСМ, и обязательны для руководителя ОС ИСМ, работников группы по сертификации, ответственных аудиторов, членов аудиторских групп, технических экспертов, работников, обеспечивающих информационно-техническое сопровождение, и иных лиц, участвующих в соответствующих процессах.

Настоящая процедура не заменяет и не отменяет требования законодательства Российской Федерации, критериев аккредитации, применимых стандартов, схем сертификации, обязательных документов IAF и решений органа по аккредитации. При наличии противоречия применяются обязательные требования более высокого уровня.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 (ISO/IEC 17021-1:2015) «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»;
- IAF ID 3:2011 «IAF Informative Document for Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations»;
- IAF MD 4 «Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Conformity Assessment Purposes» – в действующей редакции;
- IAF ID 12 «Principles on Remote Assessment» – в действующей редакции;
- СМ № 03.1-1.0007, версия 04.1, июль 2026 г. «Руководство по проведению удаленной оценки»;
- РСК ИСМ-01 «Руководство по менеджменту качества ОС ИСМ»;
- ПСК-08-26 «Управление документацией»;
- ПСК-10 – процедура ОС ИСМ по управлению записями;
- ПСК-12 – процедура ОС ИСМ по подготовке персонала и оценке аудиторов и экспертов;
- Политика ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» по управлению чрезвычайными событиями или обстоятельствами.

При применении настоящей процедуры следует проверять актуальность ссылочных документов. Если документ заменен или изменен, применяют действующую редакцию, если иное прямо не установлено законодательством, схемой сертификации или органом по аккредитации.

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 5
---	----------------------------------

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины и определения

Чрезвычайное событие или обстоятельство – обстоятельство, находящееся вне контроля организации и способное существенно нарушить нормальную деятельность; к таким обстоятельствам могут относиться война, забастовка, массовые беспорядки, политическая нестабильность, геополитическая напряженность, терроризм, преступные действия, эпидемия или пандемия, наводнение, землетрясение, злонамеренные кибератаки, иные природные или техногенные катастрофы, ограничения на передвижение и иные обстоятельства непреодолимой силы.

Удаленная оценка – оценка, проводимая с использованием информационно-коммуникационных технологий без физического присутствия аудитора на месте осуществления деятельности либо с частичным дистанционным взаимодействием.

Альтернативный краткосрочный метод оценки – временный способ получения объективных свидетельств продолжающейся результативности системы менеджмента в условиях, когда обычный аудит на месте временно невозможен или существенно ограничен.

Риск продолжения сертификации – сочетание вероятности и последствий того, что при сохранении действия сертификата в условиях чрезвычайного события ОС ИСМ не будет располагать достаточными свидетельствами продолжающегося соответствия и результативности системы менеджмента.

Сертифицированная организация – организация, которой ОС ИСМ выдал действующий сертификат соответствия системы менеджмента.

Критически важный процесс ОС ИСМ – процесс, прекращение которого способно повлиять на законность, беспристрастность, достоверность или непрерывность деятельности по сертификации.

3.2 Сокращения

Сокращение	Расшифровка
ОС ИСМ	Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ЦССК «Интерэкомс»
ОА	орган по аккредитации
ИА	инспекционный аудит
РА	ресертификационный аудит
ИКТ	информационно-коммуникационные технологии
ВКС	видеоконференц-связь
СМК	система менеджмента качества
НД	нормативная документация

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 6
---	----------------------------------

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 ОС ИСМ должен быть способен продемонстрировать разумную осмотрительность, взаимопонимание и доверие во взаимодействии с сертифицированными организациями и ОА, а также установить соответствующий курс действий в ответ на чрезвычайное событие.

4.2 Решения принимаются индивидуально по каждой затронутой организации с учетом характера, масштаба и ожидаемой продолжительности события, степени воздействия на процессы организации и на способность ОС ИСМ получать достаточные объективные свидетельства.

4.3 Основными принципами являются: безопасность участников; беспристрастность; объективность; сохранение конфиденциальности; документирование и прослеживаемость решений; соразмерность мер уровню риска; минимизация неоправданных перерывов в сертификационном цикле; возвращение к обычным методам аудита при первой обоснованной возможности.

4.4 Применение удаленных или иных альтернативных методов не должно снижать полноту оценки и не должно использоваться только для соблюдения календарных сроков, если достаточные свидетельства соответствия получить невозможно.

4.5 Любое отклонение от установленной программы сертификации, обычных сроков или внутренних процедур ОС ИСМ должно быть обосновано, согласовано уполномоченным лицом, документировано и доступно ОА по запросу.

4.6 В случаях, когда применимый стандарт, схема сертификации, законодательство или решение ОА не допускают гибкости, ОС ИСМ не применяет послабления, предусмотренные информационными документами, и действует в соответствии с обязательными требованиями.

5. ВЫЯВЛЕНИЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНОГО СОБЫТИЯ И ПЕРВИЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

5.1 Основанием для запуска настоящей процедуры является получение ОС ИСМ достоверной информации о чрезвычайном событии, которое может повлиять на сертифицированную организацию, запланированный аудит, деятельность ОС ИСМ, деятельность ОА или доступ к месту проведения аудита.

5.2 Источниками информации могут быть: официальные сообщения органов государственной власти и ОА; уведомление сертифицированной организации; сообщения аудиторов; сведения средств массовой информации, подтвержденные из надежного источника; информация от владельца схемы или иных компетентных органов; сведения о технических или киберинцидентах, затрагивающих ОС ИСМ.

5.3 Работник, первым получивший информацию, незамедлительно передает ее руководителю ОС ИСМ и руководителю группы по сертификации. Сведения регистрируются в Журнале чрезвычайных событий и принятых решений (Приложение 6).

5.4 Руководитель ОС ИСМ назначает ответственное лицо за координацию действий по событию. Для сложных или масштабных событий может формироваться рабочая группа, включающая работников по сертификации, ответственного аудитора, специалиста по ИКТ, представителя руководства по качеству и иных компетентных лиц.

5.5 В течение разумного срока, но без неоправданной задержки, ответственное лицо устанавливает контакт с затронутой сертифицированной организацией и направляет запрос информации по Приложению 3. При необходимости используется форма первичного уведомления по Приложению 1.

5.6 До завершения первичной оценки риска ОС ИСМ не принимает необратимых решений о продолжении, приостановлении, сокращении или отмене сертификации, за исключением случаев, когда такие действия прямо требуются законодательством, схемой сертификации или ОА.

6. ОЦЕНКА РИСКА И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ

6.1 Оценка риска выполняется по Карте оценки риска (Приложение 2) с учетом всей доступной информации. Оценка должна быть документированной и воспроизводимой.

6.2 При оценке риска учитываются, как минимум:

- масштаб и географическая зона воздействия события;
- ожидаемая продолжительность и неопределенность сроков восстановления;
- степень нарушения процессов, включенных в область сертификации;
- возможность организации выполнять требования потребителей, обязательные требования и собственные процедуры системы менеджмента;
- изменения площадок, процессов, персонала, оборудования, поставщиков и субподрядчиков;
- наличие и результативность планов аварийного восстановления, обеспечения непрерывности деятельности и реагирования на чрезвычайные ситуации;
- результаты предыдущих аудитов, наличие существенных несоответствий, жалоб и иных факторов доверия;
- доступность надежных средств ИКТ и возможность получить достаточные свидетельства удаленно;
- риски для конфиденциальности и информационной безопасности;
- возможность безопасного проведения аудита на месте.

6.3 Для целей настоящей процедуры риск классифицируется как низкий, средний или высокий. Классификация не заменяет профессиональное суждение ответственного аудитора и лица, принимающего решение по сертификации.

6.4 Низкий риск означает, что событие ограничено влияет на деятельность организации, управление сохраняется, существенные процессы контролируются и ОС ИСМ может получить достаточные объективные свидетельства. Допускается продолжение сертификации с обычным или альтернативным методом оценки.

6.5 Средний риск означает существенные ограничения, требующие дополнительных мер: расширенного запроса документов, частично удаленного аудита, переноса отдельных мероприятий, дополнительного времени аудита или последующего аудита на месте.

6.6 Высокий риск означает отсутствие достаточной уверенности в продолжающемся соответствии либо невозможность проведения результативной оценки. В этом случае рассматриваются дополнительная оценка, сокращение области сертификации, приостановление или отмена сертификата в соответствии с применимыми правилами.

6.7 Решение оформляется по Приложению 7 и утверждается руководителем ОС ИСМ либо уполномоченным им лицом. Если решение затрагивает статус сертификата, оно принимается в соответствии с установленным в ОС ИСМ порядком принятия решений по сертификации и с соблюдением требования беспристрастности.

7. ДЕЙСТВИЯ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОМ СОБЫТИИ, ВЛИЯЮЩЕМ НА СЕРТИФИЦИРОВАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

7.1 Сбор и анализ информации

7.1.1 До выбора курса действий ОС ИСМ получает от сертифицированной организации информацию, достаточную для понимания ее текущего и ожидаемого состояния. Объем запроса определяется характером события и может уточняться по мере развития ситуации.

7.1.2 В соответствии с IAF ID 3:2011 ОС ИСМ, насколько применимо, устанавливает:

- когда организация предполагает восстановить нормальное функционирование;
- когда организация сможет выпускать продукцию или оказывать услуги в рамках действующей области сертификации;

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 8
---	----------------------------------

- будут ли использоваться альтернативные производственные, сервисные или распределительные площадки и входят ли они в область сертификации;
- соответствуют ли имеющиеся запасы и результаты процессов установленным требованиям и требуется ли согласование отклонений с потребителями;
- применяла ли организация план аварийного восстановления или план реагирования на чрезвычайные ситуации и был ли он результативным;
- будут ли процессы, услуги или выпуск продукции передаваться другим организациям и каким образом будет обеспечиваться управление такой деятельностью;
- в какой степени нарушено функционирование системы менеджмента;
- проводила ли организация оценку воздействия события и какие выводы получены;
- необходимо ли определить альтернативные места для выборочной проверки или наблюдения.

7.1.3 При необходимости ОС ИСМ запрашивает дополнительные свидетельства: протоколы анализа со стороны руководства, результаты внутренних аудитов, записи корректирующих действий, показатели процессов, отчеты о проверках/испытаниях, жалобы, данные мониторинга поставщиков, планы обеспечения непрерывности деятельности и иные записи.

7.2 Выбор варианта дальнейших действий

7.2.1 По результатам оценки риска ОС ИСМ выбирает один или сочетание следующих вариантов:

- провести аудит на месте в запланированный срок при подтвержденной безопасности и доступности;
- провести аудит полностью или частично удаленно;
- перенести отдельные мероприятия аудита на ограниченный срок с установлением новой даты;
- провести дополнительную документарную оценку или дополнительный аудит;
- изменить программу аудита и распределение времени между удаленной и очной частью;
- сократить область сертификации, если часть деятельности более не осуществляется или не может быть оценена;
- приостановить или отменить сертификат при отсутствии достаточных оснований для его продолжения.

7.2.2 Решение и его обоснование доводятся до сертифицированной организации. В сообщении указываются необходимые действия организации, сроки предоставления информации, планируемый способ оценки и условия возврата к обычному сертификационному циклу.

7.3 Временные альтернативные методы оценки

7.3.1 Альтернативные методы применяются только как временная мера и только при наличии достаточных оснований считать риск продолжения сертификации приемлемым.

7.3.2 Процесс должен предусматривать:

- проактивную связь между ОС ИСМ и затронутой организацией;
- описание шагов, выполняемых ОС ИСМ для оценки организации, и порядок информирования о дальнейших действиях;
- максимальный срок применения альтернативного метода до необходимости приостановления или отмены сертификации;
- критерии возобновления обычного надзора, включая сроки и способы последующих оценок;
- возможные изменения программы надзора в каждом конкретном случае;
- обоснование и документирование любого отклонения от требований аккредитации и процедур ОС ИСМ;

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 9
---	----------------------------------

- возобновление инспекционных и ресертификационных мероприятий после восстановления доступа к месту деятельности.

7.3.3 Если связаться с сертифицированной организацией не удастся, ОС ИСМ применяет обычные правила приостановления и отмены сертификации с учетом условий договора и применимых требований.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ УДАЛЕННОЙ ОЦЕНКИ

8.1 Условия применимости удаленной оценки

8.1.1 Удаленная оценка может применяться, когда физический выезд невозможен или нецелесообразен по объективным причинам, а использование ИКТ позволяет выполнить цели и программу аудита в требуемом объеме и с приемлемым риском.

8.1.2 При принятии решения учитываются положения СМ № 03.1-1.0007, включая ограничения на передвижение, удаленность и отсутствие транспортного сообщения, объективную невозможность участия отдельных членов группы на месте, обстоятельства непреодолимой силы, решения органов власти, связанные с безопасностью и охраной здоровья, и иные применимые случаи.

8.1.3 Удаленная оценка не проводится либо прекращается, если отсутствует техническая возможность надежной ВКС, действуют обоснованные запреты на видеосъемку/аудиозапись, нельзя обеспечить конфиденциальность, невозможно получить достаточные объективные свидетельства или иные факторы создают неприемлемый риск достоверности результатов.

8.2 Подготовка удаленной оценки

8.2.1 Ответственный аудитор информирует организацию о планируемом формате и совместно с ней до начала аудита обеспечивает:

- назначение ответственного представителя организации и лица, обеспечивающего техническое сопровождение;
- согласование перечня документов и записей, формата и защищенного способа их передачи;
- определение состава работников организации, участие которых необходимо;
- согласование дат, продолжительности и часовых поясов;
- составление и согласование плана удаленной оценки;
- тестирование каналов ВКС и резервных каналов связи;
- обсуждение факторов, способных снизить результативность оценки, и мер по их минимизации;
- согласование правил фото-, видео- и аудиофиксации, а также требований конфиденциальности;
- при необходимости – согласование участия представителей ОА.

8.3 План удаленной оценки

8.3.1 План разрабатывается так, чтобы обеспечить выполнение целей аудита и координацию действий участников. Рекомендуемая форма приведена в Приложении 5.

8.3.2 План включает пункты программы аудита, дату и время, метод оценки, рассматриваемые документы и записи, вид подтверждающих материалов, ответственного члена аудиторской группы, технические перерывы и резерв времени на устранение сбоев.

8.3.3 Продолжительность удаленной оценки может отличаться от продолжительности очной оценки. Изменение времени аудита должно быть обосновано в записях по аудиту.

8.4 Методы и техники удаленной оценки

8.4.1 В зависимости от целей аудита применяются один или несколько методов:

- вступительное и заключительное совещание посредством ВКС;

- анализ документов и записей, включая сканированные копии и электронные документы;
- интервьюирование работников посредством ВКС;
- наблюдение за выполнением работ посредством прямой видеотрансляции;
- анализ фото- и видеоматериалов, если их происхождение и относимость могут быть надежно установлены;
- просмотр информационных систем организации посредством демонстрации экрана с учетом ограничений доступа;
- телефонная связь как вспомогательный или резервный канал;
- ситуационные задания, если они применимы к подтверждению компетентности персонала.

8.4.2 Для наблюдения за деятельностью, критичной для области сертификации, приоритет отдается прямой видеотрансляции. Предварительно подготовленные записи используются только тогда, когда их достоверность может быть подтверждена и они не заменяют необходимого наблюдения в реальном времени.

8.5 Программные средства, конфиденциальность и защита информации

8.5.1 Используются согласованные сторонами программные или программно-аппаратные решения, обеспечивающие достаточную надежность, доступность, конфиденциальность и целостность передаваемой информации.

8.5.2 Передача конфиденциальных материалов осуществляется только по согласованным защищенным каналам. Доступ к полученным материалам предоставляется только участникам, которым он необходим для выполнения оценки. После завершения оценки временный доступ прекращается, а записи хранятся в соответствии с ПСК-10 и правилами ОС ИСМ.

8.5.3 Запись ВКС, фото- или видеосъемка допускаются только при наличии согласования и правового основания. При отсутствии необходимости запись ВКС не производится.

8.6 Действия при технических сбоях

8.6.1 К факторам, снижающим результативность удаленной оценки, относятся сбои доступа к Интернету, низкое качество звука или видео, задержки передачи, нечитаемость электронных документов, невозможность надежно идентифицировать место, объект или участника.

8.6.2 При возникновении сбоя аудитор приостанавливает соответствующее мероприятие, фиксирует проблему и согласует срок ее устранения в пределах общего плана. Если проблема не устранена и цели аудита не могут быть достигнуты, удаленная часть прекращается, а дальнейшие действия определяются в соответствии с разделом 6.

8.7 Документирование результатов

8.7.1 В отчете по аудиту дополнительно указываются примененные удаленные методы, программные средства, ограничения, технические сбои, их влияние на достоверность свидетельств и выполненные компенсирующие действия.

8.7.2 Несоответствия и выводы формулируются на основании проверяемых объективных свидетельств. Сам факт удаленного формата не является основанием для снижения требований к достаточности доказательств.

9. ОСОБЕННОСТИ ИЗМЕНЕНИЯ СРОКОВ АУДИТОВ И СЕРТИФИКАЦИОННОГО ЦИКЛА

9.1 Положения настоящего раздела основаны на IAF ID 3:2011 и применяются только в той мере, в какой они не противоречат действующим на дату принятия решения обязательным требованиям ISO/IEC 17021-1, документам IAF, схеме сертификации, законодательству и указаниям ОА.

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 11
---	-----------------------------------

9.1 Первый инспекционный аудит

9.1.1 IAF ID 3:2011 исходил из того, что первый инспекционный аудит после первичной сертификации обычно проводится в течение 12 месяцев от последнего дня аудита этапа 2. При наличии достаточных свидетельств результативности системы менеджмента документ допускает рассмотрение отсрочки, обычно не превышающей 6 месяцев сверх указанного срока. Такая отсрочка может применяться ОС ИСМ только после проверки ее допустимости по действующим требованиям. При отсутствии оснований для продолжения сертификации рассматривается приостановление сертификата или сокращение области.

9.2 Последующие инспекционные аудиты

9.2.1 Если организация полностью прекращает деятельность на ограниченный период, в IAF ID 3:2011 в качестве примера указан период менее 6 месяцев, ОС ИСМ может рассмотреть перенос запланированного аудита до возобновления деятельности, если это допускают применимые требования. Организация обязана уведомить ОС ИСМ о возобновлении деятельности, после чего аудит проводится без неоправданной задержки.

9.3 Ресертификационный аудит

9.3.1 IAF ID 3:2011 предусматривает возможность, при наличии достаточных свидетельств результативности системы менеджмента, рассмотреть продление сертификации на период, обычно не превышающий 6 месяцев после первоначальной даты истечения, с проведением ресертификации в пределах этого периода. Данное положение используется только если такая возможность прямо не исключена действующими требованиями. Если ресертификация не выполнена в допустимый период, применяются действующие правила восстановления или новой первичной сертификации.

9.3.2 Независимо от вида аудита все изменения сроков документируются с указанием причин, оцененного риска, примененных компенсирующих мер и даты восстановления обычного цикла.

10. ЧРЕЗВЫЧАЙНОЕ СОБЫТИЕ, ВЛИЯЮЩЕЕ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОС ИСМ

10.1 При событии, затрагивающем ОС ИСМ, руководство оценивает способность продолжать аккредитованную деятельность и обеспечивает приоритетное сохранение критически важных процессов: связь с клиентами и ОА, принятие решений по сертификации, управление сертификатами и записями, защиту данных и беспристрастность.

10.2 ОА предоставляется, насколько применимо, информация о:

- видах услуг, процессах и местах деятельности ОС ИСМ, затронутых событием;
- количестве затронутых сертифицированных организаций;
- ожидаемом сроке восстановления нормальной деятельности в области аккредитации;
- планируемом привлечении внешних ресурсов, использовании альтернативных мест работы или удаленных способов деятельности;
- применении ИКТ для аудитов и иных процессов;
- мероприятиях в отношении затронутых сертифицированных организаций и способе их информирования;
- изменениях программ надзора для отдельных организаций;
- любых временных отклонениях от требований аккредитации и внутренних процедур.

10.3 Если ОС ИСМ полностью или частично утрачивает возможность или право оказывать аккредитованные услуги и не может восстановить деятельность, руководство незамедлительно информирует ОА и принимает меры по защите интересов сертифицированных организаций. При необходимости обеспечивается содействие передаче действующих сертификаций другому компетентному органу в соответствии с применимыми правилами IAF и требованиями ОА.

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 12
---	-----------------------------------

10.4 Решения о временном использовании удаленной работы персонала ОС ИСМ, резервных информационных систем или альтернативного места работы оформляются внутренним распоряжением и сопровождаются мерами по защите конфиденциальной информации и обеспечению непрерывности записей.

11. ЧРЕЗВЫЧАЙНОЕ СОБЫТИЕ, ВЛИЯЮЩЕЕ НА ОРГАН ПО АККРЕДИТАЦИИ

11.1 При получении информации о существенном нарушении деятельности ОА ОС ИСМ руководствуется официальными указаниями ОА, Росаккредитации, IAF и применимым законодательством. Самостоятельное изменение статуса аккредитации или порядка использования знака аккредитации без правового основания не допускается.

11.2 Если ОА временно не может выполнять запланированную оценку ОС ИСМ, ОС ИСМ поддерживает связь, предоставляет необходимую информацию и выполняет согласованный план действий, включая допустимые удаленные или альтернативные методы оценки.

11.3 В случае прекращения деятельности ОА ОС ИСМ незамедлительно оценивает последствия для своей аккредитации и действующих сертификатов и инициирует действия, предусмотренные применимым законодательством и международными правилами, включая при необходимости подачу заявки в другой компетентный ОА. Переходный порядок и использование знака аккредитации согласуются с новым или уполномоченным ОА.

12. ИНФОРМИРОВАНИЕ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОРГАНОМ ПО АККРЕДИТАЦИИ

12.1 ОС ИСМ информирует ОА в случаях, предусмотренных требованиями аккредитации, а также когда чрезвычайное событие существенно влияет на способность ОС ИСМ выполнять аккредитованные функции, приводит к значительным отклонениям от программы сертификации или требует согласования временных мер.

12.2 Все отклонения от установленной программы сертификации должны быть обоснованы, документированы и доступны ОА по запросу. Если требуется отклонение от требований аккредитации, оно не применяется до получения необходимого согласования или иного правового основания.

12.3 Переписка с ОА и полученные решения регистрируются и хранятся в составе записей по соответствующему событию.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Ответственный	Полномочия и обязанности
Руководитель ОС ИСМ	утверждает ключевые решения; обеспечивает взаимодействие с ОА; определяет необходимость рабочей группы; принимает решения по непрерывности деятельности ОС ИСМ.
Представитель руководства по качеству	координирует применение процедуры, контролирует документирование, анализирует результативность и инициирует актуализацию процедуры.
Руководитель группы по сертификации	организует сбор информации от сертифицированных организаций, корректировку программ аудитов и своевременное информирование аудиторов.

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами		ПСК-15-26 Издание 1 стр. 13
Ответственный	Полномочия и обязанности	
Ответственный аудитор / руководитель аудиторской группы	оценивает возможность достижения целей аудита, участвует в оценке риска, готовит план удаленной оценки, определяет достаточность объективных свидетельств и отражает ограничения в отчете.	
Специалист, ответственный за ИКТ	обеспечивает техническую готовность, тестирование каналов, резервные способы связи и меры информационной безопасности в пределах своих полномочий.	
Группа НД и документов СМК	обеспечивает актуальность настоящей процедуры, регистрацию изменений и ознакомление персонала в соответствии с ПСК-08-26.	
Все работники ОС ИСМ	незамедлительно сообщают руководству о выявленных чрезвычайных событиях, соблюдают требования конфиденциальности и выполняют утвержденные решения.	

14. УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ И ХРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

14.1 По каждому чрезвычайному событию формируется комплект записей, позволяющий восстановить ход оценки и обоснование решений. В него включаются, насколько применимо: уведомления, запросы и ответы организации, карта риска, решение, измененный план аудита, материалы удаленной оценки, отчеты, переписка с ОА, сведения о технических сбоях и подтверждение возврата к обычному циклу.

14.2 Записи хранятся в соответствии с ПСК-10 и установленными ОС ИСМ сроками хранения дел по сертификации. Доступ к записям ограничивается в соответствии с правилами конфиденциальности и информационной безопасности.

14.3 Электронные файлы должны иметь понятные наименования, позволяющие идентифицировать событие, организацию и дату. При использовании временных сервисов обмена доступ закрывается после завершения оценки и переноса необходимых записей в установленное место хранения.

15. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И АКТУАЛИЗАЦИЯ ПРОЦЕДУРЫ

15.1 После завершения значимого чрезвычайного события представитель руководства по качеству организует анализ результативности примененных мер. Анализ может включать оценку своевременности решений, достаточности информации, технической готовности, качества коммуникации, соблюдения сроков и выявленных рисков.

15.2 Результаты анализа используются для корректирующих действий, обучения персонала, актуализации планов непрерывности, перечня программных средств и настоящей процедуры.

15.3 Актуальность процедуры проверяется не реже одного раза в год и при каждом существенном изменении применимых требований IAF, ОА, законодательства или внутренних процессов ОС ИСМ. Управление изменениями осуществляется в соответствии с ПСК-08-26.

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 14
---	-----------------------------------

Приложение 1

Форма первичного уведомления о чрезвычайном событии

Показатель	Сведения
Дата и время получения информации	
Источник информации	
Сертифицированная организация / затронутый процесс ОС ИСМ	
Характер события	
Место/территория воздействия	
Предполагаемая продолжительность	
Запланированные аудиты/решения, на которые может повлиять событие	
Первичные меры	
Ответственное лицо	
Дата передачи руководителю ОС ИСМ	

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 15
---	-----------------------------------

Приложение 2

Карта оценки риска чрезвычайного события

Оценка выполняется по каждому фактору по шкале 1–3: 1 – незначительное влияние/контроль сохранен; 2 – существенное, но управляемое влияние; 3 – критическое влияние/контроль не подтвержден. Итоговый уровень риска определяется профессиональным суждением с учетом суммы баллов и наличия критических факторов.

Фактор	1	2	3	Оценка/комментарий
Безопасность и доступ к месту аудита	☐	☐	☐	
Нарушение процессов в области сертификации	☐	☐	☐	
Изменение площадок/процессов/персонала	☐	☐	☐	
Результативность планов аварийного восстановления	☐	☐	☐	
Способность выполнять требования потребителей и обязательные требования	☐	☐	☐	
История несоответствий/жалоб и доверие к системе	☐	☐	☐	
Возможность получить свидетельства удаленно	☐	☐	☐	
Надежность ИКТ и информационная безопасность	☐	☐	☐	
Ожидаемая продолжительность события	☐	☐	☐	

Рекомендуемая интерпретация: 9–13 – низкий риск; 14–20 – средний риск; 21–27 – высокий риск. Наличие одного критического фактора может потребовать повышения уровня риска независимо от суммы баллов.

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 16
---	-----------------------------------

Приложение 3

Перечень информации, запрашиваемой у сертифицированной организации

№	Запрашиваемая информация	Получено / комментарий
1	Описание события, дата начала и затронутые места деятельности.	
2	Ожидаемый срок восстановления нормального функционирования.	
3	Возможность выпуска продукции/оказания услуг в области сертификации.	
4	Использование альтернативных площадок и их статус в области сертификации.	
5	Изменение поставщиков, субподрядчиков, персонала, оборудования и инфраструктуры.	
6	Состояние запасов/незавершенного производства и соответствие установленным требованиям.	
7	Наличие и результативность планов аварийного восстановления, непрерывности деятельности и реагирования.	
8	Передача процессов/услуг другим организациям и методы управления ими.	
9	Оценка воздействия события на систему менеджмента и процессы.	
10	Результаты внутренних аудитов, анализа со стороны руководства и корректирующих действий после события.	
11	Жалобы, претензии, аварии, инциденты, нарушения обязательных требований, возникшие в связи с событием.	
12	Возможность и ограничения для удаленной оценки, доступные средства ВКС, правила конфиденциальности.	
13	Перечень альтернативных мест или объектов для выборочной проверки, если применимо.	

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 17
---	-----------------------------------

Приложение 4

Матрица принятия решений

Риск	Типичная ситуация	Возможные действия ОС ИСМ	Условия контроля
Низкий	Деятельность в основном сохранена; достаточные свидетельства доступны	Аудит на месте либо удаленно; документарная оценка; незначительная корректировка плана	Обычный цикл либо ограниченная корректировка
Средний	Существенные ограничения, но управление процессами подтверждается	Комбинированный аудит; дополнительная оценка; перенос части мероприятий; увеличение времени	Обязательная дата последующей очной/дополнительной оценки
Высокий	Контроль процессов не подтвержден; недостаточно свидетельств; длительное прекращение деятельности	Дополнительный аудит; сокращение области; приостановление; отмена/прекращение	Возврат только после устранения причин и подтверждения соответствия

Матрица носит методический характер. Окончательное решение принимается с учетом обязательных требований, профессионального суждения и конкретных обстоятельств.

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 18
---	-----------------------------------

Приложение 5

Форма плана удаленной оценки

Организация: _____

Основание для удаленной оценки: _____

Период: _____ Место(а) деятельности: _____

Состав аудиторской группы: _____

Представитель организации: _____

Основной канал ВКС: _____ Резервный канал: _____

№	Дата/время	Мероприятие / процесс	Метод оценки	Документы/свидетельства	Ответственный
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Примечание: при составлении плана учитываются технические перерывы, часовые пояса, внутренний распорядок организации, время на устранение сбоев и необходимость промежуточных совещаний.

Приложение 6

Журнал чрезвычайных событий и принятых решений

№	Дата	Организация / процесс	Событие	Уровень риска	Решение	Дата закрытия
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

ОС ИСМ ЦССК «Интерэкомс» Система менеджмента качества Управление чрезвычайными событиями или обстоятельствами	ПСК-15-26 Издание 1 стр. 20
---	-----------------------------------

Приложение 7

Форма решения по чрезвычайному событию

Организация / процесс ОС ИСМ: _____

Описание события: _____

Дата начала события: _____

Источники информации: _____

Результат оценки риска (уровень и обоснование):

Принятое решение: _____

Временные меры и ограничения: _____

Перечень дополнительных документов/оценок:

Срок действия временного решения: _____

Критерии возврата к обычному циклу: _____

Необходимость уведомления/согласования с ОА:

Ответственный за контроль: _____

Дата следующего пересмотра решения: _____

Решение подготовил: _____ / _____ Дата: _____

Решение утвердил: _____ / _____ Дата: _____

Лист ознакомления с документом

[illegible]